

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Nongsa Point Marina & Resort yang berlokasi di Jl. Hang Lekiu Nongsa Batam.

B. Metode Penelitian

Sugiyono (2011: 2) mengemukakan pengertian metode penelitian sebagai berikut :

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, seperti rasional, empiris dan sistematis. Rasional merupakan kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh daya nalar manusia. Empiris merupakan cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia sehingga orang lain dapat mengetahui dan mengamati cara-cara yang digunakan. Sistematis merupakan proses yang digunakan dalam penelitian itu dengan menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis. Hal tersebut dikemukakan berdasarkan pendapat.

C. Metode yang Digunakan

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *deskriptif* dan *verifikatif*, dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2009:54) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah “suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek atau suatu set kondisi suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”.

Penelitian *deskriptif* disini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai fasilitas wisata yang ada di Nongsa Point Marina &

Resort. Sedangkan penelitian *verifikatif* yaitu penelitian yang ditujukan untuk menguji kebenaran sebagai hipotesis. (Suharsimi Arikunto 2006: 7).

Variabel *independent* (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Fasilitas, yang terdiri dari Akomodasi, *Food and Beverage*, Sanitasi, Aksesibilitas, Fasilitas aktif dan Fasilitas penunjang, sedangkan variabel *dependent* (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen. Kemudian sisanya dipengaruhi oleh pengaruh luar (Epsilon) yang peneliti tidak teliti.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

Adapun data-data tersebut diperoleh melalui :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan peninjauan langsung ke lapangan melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari sejarah atau literatur perusahaan, buku-buku, catatan-catatan kuliah dan juga dari artikel atau tulisan ilmiah yang berhubungan dengan topik permasalahan yang diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Kepustakaan

Peneliti kepustakaan adalah suatu penelitian terhadap data dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berhubungan dan sesuai dengan pembahasan skripsi.

2. Penelitian Lapangan

Peneliti lapangan adalah teknik pengumpulan data dan informasi mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian. Metode yang digunakan adalah:

a) Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang berkaitan dengan penelitian.

b) Wawancara

Yaitu data yang diperoleh dengan cara komunikasi atau tanya jawab secara langsung.

c) Kuesioner

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan (angket) yang disebar kepada sejumlah responden.

F. Definisi operasional dan Operasionalisasi variabel

Pokok permasalahan yang akan diteliti berdasarkan pada dua hal yaitu :

1. Fasilitas wisata (X) sebagai variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi, yang terdiri dari Akomodasi, *Food and Beverage*, Sanitasi, Aksesibilitas, Fasilitas aktif dan Fasilitas penunjang.
2. Kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel tidak bebas atau variabel yang dipengaruhi.

Penjabaran variabel operasional dari variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut :

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	
Fasilitas Wisata (X), adalah fasilitas pendukung kegiatan wisata seorang pengunjung harian atau seorang wisatawan Boud-Bovy dan Lawson (1977:245)	Akomodasi	Kebersihan kamar hotel	Tingkat kebersihan kamar hotel	Ordinal	
		Kelengkapan fitur kamar hotel	Tingkat kelengkapan fitur kamar hotel	Ordinal	
		Desain interior kamar	Tingkat keunikan desain interior kamar	Ordinal	
	<i>Food and Beverage</i>	Keunikan menu makanan	Tingkat keunikan menu makanan	Ordinal	
		Kualitas rasa makanan dan minuman	Tingkat kenikmatan makanan dan minuman yang disediakan	Ordinal	
		Kecepatan pelayanan	Tingkat kecepatan pelayanan	Ordinal	
	Sanitasi	Kebersihan restaurant dan bar	Tingkat kebersihan restaurant	Ordinal	
		Kebersihan lingkungan sekitar resort	Tingkat kebersihan lingkungan sekitar resort	Ordinal	
		Ketersediaan tempat sampah di area resort	Tingkat ketersediaan tempat sampah di area resort	Ordinal	
		Kebersihan toilet	Tingkat kebersihan toilet	Ordinal	
			Ketersediaan ventilasi di kamar hotel	Tingkat ketersediaan ventilasi di kamar hotel	Ordinal

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
		Ketersediaan sumber air bersih	Tingkat ketersediaan sumber air bersih	Ordinal
	Aksesibilitas	Kemudahan akses menuju lokasi	Tingkat kemudahan akses menuju lokasi	Ordinal
		Luas area parkir bagi tamu	Tingkat luas area parkir bagi tamu	Ordinal
		Ketersediaan tanda penunjuk arah menuju lokasi-lokasi di resort	Tingkat ketersediaan tanda penunjuk arah menuju resort	Ordinal
	Fasilitas aktif: Sarana olahraga, rekreasi dan hiburan	Kelengkapan fasilitas aktif	Tingkat kelengkapan fasilitas aktif	Ordinal
		Keanaekaragaman fasilitas aktif	Tingkat keanaekaragaman fasilitas aktif	Ordinal
		Kebersihan fasilitas aktif	Tingkat kebersihan fasilitas aktif	Ordinal
	Fasilitas penunjang: Pos keamanan, pos penjaga pantai, masjid dll	Ketersediaan fasilitas penunjang	Tingkat ketersediaan fasilitas penunjang	Ordinal
		Kebersihan fasilitas penunjang	Tingkat kebersihan fasilitas penunjang	Ordinal
Kepuasan konsumen (Y), kepuasan konsumen akan ditentukan oleh ekspektasi dan persepsi pelanggan. Kotler dan Keller (2009:161)		1. Persepsi adalah sebuah perbandingan keunggulan dalam jasa menurut pelanggan yang dibentuk saat akhir dari mengalami sebuah jasa	Kebersihan kamar hotel	Ordinal
			Kelengkapan fitur kamar hotel	Ordinal
			Desain interior kamar	Ordinal
			Keunikan menu makanan	Ordinal
			Kualitas rasa makanan & minuman	Ordinal
		2. ekspektasi adalah gambaran dari manfaat suatu produk yang akan digunakan pelanggan	Kecepatan pelayanan	Ordinal
			Kebersihan restaurant	Ordinal
			Kebersihan lingkungan sekitar	Ordinal
			Ketersediaan tempat sampah di area hotel	Ordinal
			Kebersihan toilet	Ordinal
		Ketersediaan ventilasi di kamar hotel	Ordinal	

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
			Ketersediaan sumber air bersih	Ordinal
			Kemudahan akses menuju resort	Ordinal
			Luas area parkir bagi tamu	Ordinal
			Ketersediaan tanda penunjuk arah menuju lokasi-lokasi dihotel	Ordinal
			Kebersihan fasilitas aktif	Ordinal
			Keanaekaragaman fasilitas aktif di resort	Ordinal
			Kelengkapan fasilitas aktif di resort	Ordinal
			Ketersediaan fasilitas penunjang di resort	Ordinal
			Kebersihan fasilitas penunjang	Ordinal

G. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Pengertian populasi menurut pendapat Sugiyono (2011:80) adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi yang akan dipelajari oleh peneliti ialah tamu atau konsumen Nongsa Point Marina & Resort Batam. Berdasarkan data terakhir kamar yang terjual di Nongsa Point Marina & Resort dalam satu tahun sebanyak 12.902 kamar, terdiri dari kamar hotel, apartment dan juga chalet dengan jumlah tamu yang datang dalam setahun yaitu 47.203 orang, termasuk tamu *longstay*.

2. Sampel

Sugiyono (2011:81) mengemukakan pengertian sampel sebagai berikut :

Sampel adalah bagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Oleh karena itu sampel yang diambil harus benar-benar *representatif* (mewakili). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah tamu atau konsumen Nongsa Point Marina & Resort yang menikmati fasilitas wisata di resort lain.

Penentuan ukuran sampel responden dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Husein Umar : 2002, 78) dengan alasan akan mengukur rata-rata, total, dan proporsi populasi selain itu data yang diperoleh dari bulan ke bulan tidak mengalami peningkatan yang drastis dengan kata lain stabil.

Berikut adalah rumus yang digunakan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana : n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakpastian dengan tingkat kesalahan 10%

Jumlah populasi yaitu sebanyak 47.203 dengan tingkat kelonggaran sebesar 10% (0,1) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan sebesar 90%

(0,9) sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut sebesar :

$$n = \frac{47.203}{1 + (47203)(0,1)^2}$$

$$n = 99.9 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disebutkan bahwa jumlah sampel untuk penelitian ini ialah sebanyak 100 responden.

3. Teknik Sampling

Sampel yang diambil suatu penelitian haruslah representatif dengan menggunakan suatu teknik pengambilan sampel (sampling) agar dapat mewakili populasi. Teknik sampling menurut Sugiyono (2011:81) adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.

Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah probability sampling dengan teknik *Simple Random Sampling* Sugiyono (2011:82), yaitu “semua unsur dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sample, teknik yang dilakukan adalah bila anggota populasi dianggap homogen”. Dikatakan simpel (sederhana) karena cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu.

H. Metode Analisis Data

Metode analisis data yaitu pengolahan data dengan menggunakan perhitungan statistik dengan ketentuan teknik sampling, maka dalam mendapatkan data peneliti menggunakan sampel acak dari populasi dengan membuat pertanyaan untuk dijawab oleh responden yang dijadikan sampel. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan *rating scale* menurut Sugiyono (2011:98) "dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan" sebagai contoh :

5 = Sangat baik

4 = Baik

3 = Cukup baik

2 = Buruk

1 = Sangat buruk

Kemudian nilai-nilai alternatif jawaban diproses dan diolah untuk digunakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik sebagai berikut :

1. Analisis Korelasi

Setelah data yang terkumpul berhasil diubah menjadi data interval, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisis korelasi yang bertujuan mencari hubungan antara kedua variabel diteliti. Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan

yang positif dan hubungan yang negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan) X pada umumnya diikuti oleh kenaikan (penurunan) Y. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (r). Nilai koefisien korelasi paling sedikit -1 dan paling besar 1 ($-1 \leq r \leq 1$), artinya jika:

$r = 1$, hubungan X dan Y sempurna dan positif (mendekati 1, hubungan sangat kuat dan positif)

$r = -1$, hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekati -1 , hubungan sangat kuat dan negatif)

$r = 0$, hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan

Penentuan koefisien korelasi (r) dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *Pearson* (*Pearson's product Moment Coefficient of Correlation*), yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}} \quad (\text{Sugiyono, 2009:183})$$

TABEL 3.2
KLASIFIKASI KOEFISIEN KORELASI

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2009:183)

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Langkah selanjutnya adalah dengan menghitungnya dengan menggunakan analisis regresi linier, dalam analisis regresi sederhana ini terdapat variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan konsumen, dengan variabel bebas (*independent variable*) yang mempengaruhinya yaitu fasilitas wisata di Nongsa Point Marina & Resort

Berikut bentuk umum regresi linier sederhana :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = peubah tak bebas

X = peubah bebas

a = konstanta

b = kemiringan

I. Uji Hipotesis

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut :

$H_0: \rho \leq 0$, artinya fasilitas wisata di Nongsa Point Marina & Resort tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

$H_a: \rho > 0$, artinya fasilitas wisata di Nongsa Point Marina & Resort mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan, adalah :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan $dk (n-2)$ serta pada uji satu pihak, yaitu uji $H_0 : \rho \leq 0$,

J. Uji validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan dari suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang memiliki validitas rendah. Pengujian validitas instrumen digunakan untuk mengukur sampai seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur di dalam melakukan fungsinya.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:168) :

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Instrumen yang sah memiliki validitas yang tinggi, untuk memperoleh instrumen yang valid harus diperhatikan langkah-langkah dalam menyusun instrumen, yaitu memecah variabel menjadi sub variabel dan indikator, setelah itu memasukkannya ke dalam butir-butir pertanyaan. Apabila langkah tersebut dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut memiliki validitas yang logis. Dikatakan logis karena validitas ini diperoleh dengan suatu usaha hati-hati melalui cara-cara yang benar

sehingga menurut logika akan dicapai suatu tingkat validitas yang dikehendaki.

Peneliti juga perlu menguji validitas instrumen yang sudah disusun melalui pengalaman, dengan mengujinya melalui pengalaman maka akan diketahui tingkat validitas empiris atau validitas berdasarkan pengalaman. Untuk menguji validitas dapat menggunakan *product moment* atau *pearson* (*Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation*), yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

(Suharsimi Arikunto 2006:170)

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- n = Banyaknya responden

Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisa validitas tes ini adalah teknik korelasional biasa, yakni korelasi antara skor-skor tes yang divalidasikan dengan skor-skor tes tolok ukurnya dari peserta yang sama. Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada

taraf signifikan tertentu, artinya adanya koefisien validitas tersebut bukan karena faktor kebetulan, diuji dengan rumus statistik t sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad ; db = n - 2 \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006:157})$$

Peneliti menggunakan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ koefisien korelasi yang diperoleh dari hasil perhitungan diperbandingkan dengan nilai dari tabel korelasi nilai r dengan derajat kebebasan (n-2), dimana n menyatakan jumlah baris atau banyaknya responden.

Jika r hitung $> r_{0,05}$ \longrightarrow instrumen valid

jika r hitung $\leq r_{0,05}$ \longrightarrow instrumen tidak valid

Pada penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari variabel fasilitas wisata yang terdiri dari akomodasi, *food and beverage*, sanitasi, aksesibilitas, fasilitas aktif dan fasilitas penunjang.

Proses pengujian validitas tersebut dilakukan menggunakan bantuan program *software* SPSS 17.0.

2. Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data tersebut menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan dan konsistensinya di dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan pada saat yang berbeda. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:178) “reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk

dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu.”

Pada penelitian ini reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus Alpha atau Cronbach Alpha dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan Skala Interval-Ordinal (Hybrid Ordinally-Interval Scales) dengan interval/rentang 1-5.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006:196})$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 σ_t^2 = Varians total
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_{b^2}$ = Jumlah varians butir soal

Sedangkan rumus variansnya adalah:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{[\sum X]^2}{N}}{N} \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006:184})$$

Keterangan:

- n = Jumlah sample
 X = Nilai skor yang dipilih
 σ = Nilai varians

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika koefisien internal seluruh item (r_i) $\geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.

Jika koefisien internal seluruh item (r_i) $< r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Proses pengujian validitas dan reliabilitas tersebut, peneliti menggunakan bantuan program *software* SPSS 17.0.

